

A PROFUNDIDAD

Estudio de caso de clienta urbana Fondo de Desarrollo Local (FDL) Región de Occidente, Nicaragua

Caso elaborado por Msc. Marta Patricia Rizo, docente investigadora del Departamento de Dirección Empresarial, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales-UCA, responsable del colectivo de Técnicas de Investigación. Extraído de la investigación realizada en la Red Alfa 2004-2006.

Equipo investigador: Msc. Marta Patricia Rizo, Msc. Teresa Acevedo, Estudiantes de administración de empresas María Manuela Sequeira y Patricia Samayoa.

La mujer urbana hace más uso de la metodología de crédito individual, por el tipo de cultura que predomina en el área. En la ciudad se conocen poco, a pesar de vivir tan cerca. La mujer anhela heredarles el negocio a sus hijas e hijos.

Por otro lado, hay más crédito urbano que rural en Chinandega y esto se debe a la independencia que tiene la mujer en la ciudad, ya que cuenta con una capacidad más rápida de movilizar el dinero sin tener que consultar al marido. Asimismo, tiene un sentido del olfato desarrollado para saber que tipo de negocio hacer y cuándo vender.

El tipo de crédito asignado a la mujer se ha dirigido a las asalariadas, pulperías, fritangas, tramos de ropa, calzado, abarrotes, verduras, porque son las actividades en las que asumen riesgos.

Según los promotores del FDL, en la ciudad los clientes se buscan a través de las referencias verbales. Con anticipación se hace una investigación social, luego se visitan, también se solicita una referencia comercial para avalar la conducta crediticia de la futura clienta, para saber su capacidad de pago.

En el sector urbano se tiene que ser más cautelosos para asignar los créditos solicitados, porque hay demasiada oferta y puede existir la posibilidad de un sobre endeudamiento.

Existen mujeres comerciantes que trabajan con sus maridos, pero con niveles de independencia: cada quien juega su plata, si tienen establecido el negocio, lo tienen matriculado con el nombre de cada uno.

Introducción al caso

Hace unos días me decía Claudia- responsable de la Revista Enfoque en la Facultad- que si tenía algún artículo a profundidad que deseara publicar. Me invitaba a hacerlo y pensé... tengo varias experiencias escritas sobre mujeres en

la zona de Chinandega con respecto a sus vivencias como emprendedoras y no las he publicado.

Como mujer y por sobre todo

como "mujer cristiana", me siento obligada a aportar profesionalmente para el desarrollo de las mujeres emprendedoras.

Si Dios me ha permitido estudiar y desarrollarme académicamente, tengo que dar de gracia lo que de gracia he recibido.

Me ha resultado interesante investigar sobre los factores de éxito de las mujeres emprendedoras. Un poco más del 50% de los habitantes de mi tierra natal son mujeres y cifras estadísticas de distintas fuentes indican que la mujer está presente cada día más en el mercado laboral a través de un puesto de trabajo o como propietaria de su propio negocio.

Hay sectores económicos donde las mujeres están más presentes, y hay otros sectores donde generalmente se ve más la figura masculina que la femenina.

Les hablaré de Isabel de Jesús Espinoza, a la cual he catalogado como una mujer de éxito, en la rama de ferretería, un sector donde se encuentran en su gran mayoría emprendedores y empresarios masculinos. Los datos para elaborar este caso están actualizados hasta el año 2005.

Entrevistando a varias mujeres emprendedoras, me he dado cuenta de que el éxito es algo difícil de explicar y que existe de 3 tipos: empresarial, personal y familiar.

El éxito empresarial es sinónimo de competitividad y es una medida de la capacidad inmediata y futura de las empresas para diseñar, producir y vender bienes cuyos atributos logren formar un paquete más atractivo que el de productos similares ofrecidos por los competidores: el juez final es el mercado [European Management Forum, 1980]. En nuestro caso mediremos el éxito por algunos elementos empresariales, familiares y personales: crecimiento del negocio, capacidad de pago de sus préstamos, mejoría en el nivel de vida de su familia y sueños y metas de crecimiento personal. Sé que hay mucha discusión en torno a estos aspectos que he mencionado, porque más parecen resultados, pero no será el punto de discusión en este momento.

A mi parecer, ¿qué más puede ser el éxito que "resultados" de todo un actuar y caminar como empresario? Y podríamos aseverar también que hay distintos niveles de éxito. De igual manera hablaremos sobre los factores de éxito que podremos reconocer en este caso, como puede ser: la diversificación, el acceso al crédito, enfocarse al cliente, la experiencia previa de haber laborado en esta rama, la formación en la emprendedora, la capacidad de tomar riesgos y cómo se manejan.



Mujer exitosa:

Isabel de Jesús Espinosa

Isabel tiene 37 años, [persona situada en el mostrador] vive en la ciudad de Chinandega en el casco urbano, es viuda, ha tenido que criar sola a sus dos hijas: una de 20 años y una adolescente de 13. Perdió su trabajo después de enviudar; estudió hasta tercer año de secundaria y su hija mayor cursa la carrera de Agronomía.

Uno de los motivos que lleva a Isabel a ser una gran emprendedora fueron los motivos económicos; no podemos obviar que a ella le ocurren tres cosas a la vez: quedar al frente de su hogar por la muerte de su esposo, perder su trabajo, y formar y mantener a sus 2 hijas.

Isabel tiene una ferretería con una socia y amiga. Su socia es Gloria Pérez (se encuentra detrás de Isabel en el mostrador) quien es madre soltera, contadora y además llegó a tercer año de la carrera de administración de empresas. Ambas venden materiales ferreteros como principal giro del negocio, pero también tienen una ventecita de frutas y caramelos en el mismo lugar, un teléfono público que alquilan y complementan con la venta de tarjetas telefónicas (convencionales y para celulares).

Su negocio tiene 5 años; inició en el 2000. Tiene 3 empleados permanentes, ellas dos y una persona de medio tiempo por la tarde; en los meses de noviembre - diciembre sus hijos apoyan en el negocio, ya que están de vacaciones en sus estudios.

El local en donde llevan a cabo el negocio es alquilado y está ubicado en una esquina, fuera de su casa, y hasta el momento no le han realizado mejora alguna.

¿Cómo nace el negocio? Cómo ha venido evolucionando?

Es extraño encontrar mujeres en este tipo de negocio, así que en el FDL comentaron de este caso y cómo había surgido. Tanto Isabel como Gloria trabajaban juntas para una ferretería grande que había en Chinandega. Al momento de quebrar la empresa, les hicieron su liquidación con materiales ferreteros y después de ese momento decidieron poner un negocio.

Esto nos evidencia que en el caso de Isabel y su amiga, hay una experiencia previa de trabajo en el mismo sector para luego emprender su propio negocio. Esto ha sido determinante para ir logrando establecer con éxito el negocio. Las mujeres tenemos diferentes formas de conocer y de actuar con respecto a los hombres. A nivel psicológico constituimos dos estilos diferentes. Actuamos de acuerdo con lo que conocemos; las mujeres partimos del conocimiento experimental, o sea, nuestras vivencias son fundamentales. El hombre aprende más del conocimiento abstracto, del conocimiento a través de otros, o sea, modelos de la realidad que le ayudan a entender mejor.

Isabel recuerda cómo iniciaron el negocio, las condiciones en el local

y todas las dificultades por las que tuvieron que pasar. Pero vencieron el miedo a esa adversidad en ese momento y asumieron el riesgo de luchar y entrar a esta rama: otro elemento o factor importante para alcanzar lo que hoy han logrado.

"No había vitrina, ni muebles, sin ninguna silla para sentarnos. Como quebró la empresa nos dieron materiales ferreteros pero sin movimiento", "el material era una cajita de clavos, una pesa y otros productos que casi no se vendían. Una ferretería nos dio crédito por primera vez, no nos asignamos salario porque no sabíamos si iba a funcionar."

Isabel percibe que el crecimiento de su negocio ha sido poco a poco y que cada año va creciendo más. Uno de las principales razones de lo antes mencionado es que el dinero que obtiene de cada uno de los préstamos, lo invierte en "compra de mercadería", permitiendo mayor movimiento de la misma y por ende, mayor ganancia.

Isabel inició con la ferretería, pero posteriormente a la consolidación del negocio de materiales ferreteros, ella ha ido agregando otros negocios secundarios, como la venta de frutas y dulces, alquiler de teléfono público complementado con venta de tarjetas de telefonía celular. Esto nos evidencia una diversificación, no apuestan sus ingresos a un solo tipo de negocio.

Las entradas que les generan el teléfono y las tarjetas de celulares les ayudan a levantar sus ingresos familiares, ya que estas ganancias se las reparten entre las dos y con ello logran complementar el salario (de C\$2,500.00 córdobas mensuales) que les da la ferretería, de tal manera que evitan tocar las utilidades del negocio ferretero, lo que hacen es ahorrar o reinvertir en el negocio.

La persona que administra el negocio es su socia, Gloria Pérez, dado que ella posee conocimientos en administración y contabilidad. Isabel lleva registros básicos de contabilidad en su negocio.

Ella con su socia han ido ampliando el negocio, ya que hoy tienen muebles adecuados y una mercadería de ferretería más variada. De igual manera ha habido un crecimiento, aunque leve, en el personal que labora, dado que hace 2 años se tuvo que abrir una plaza de medio tiempo.



Experiencia de Isabel con el Fondo de Desarrollo Local (FDL)

En enero del 2006 terminará de cancelar un préstamo que realizó al FDL por un monto de C\$ 5,000.00 córdobas netos.

Según la hoja de record del cliente, proporcionada por el FDL, se puede constatar cómo ha ido evolucionando el crédito de Isabel.

Cuadro No.3: "Record del cliente"

No. Crédito	Monto en córdobas	Plazo	Cuotas
1	1,500.00	10	20
2	9,680.00	12	24
3	8,920.00	12	24
4	10,000.00	12	24
5	5,000.00	12	24
Total	35,100.00		

Fuente: Documento Record del cliente, suministrado por la microfinanciera Fondo de Desarrollo Local (FDL), 15-11-2005.

Ha realizado 5 créditos en 5 años al FDL con la modalidad de crédito individual y, si observamos, con montos mayores al de la primera vez e incluso ha prestado hasta 5 veces más que la primera vez. Hay momentos en que los préstamos no van incrementando, pero esto se debe a que Isabel y Gloria no prestan aquello que no requieren, se limitan a lo que necesitan para la inversión.

La mayoría de los préstamos están a plazo de un año (corto plazo) y las cuotas son quincenales. A continuación, se puede observar la capacidad de pago de Isabel, ya que todos los préstamos fueron cancelados en tiempo, o antes, como sucedió en los tres primeros préstamos que obtuvo.

Cuadro No. 4: "Cumplimiento de pago del cliente"

No. crédito	Fecha de inicio de pagos	Fecha de cancelación	Plazo planificado	Plazo real
1	2-2-2001	16-7-2001	10	5
2	3-8-2002	15-7-2002	12	11
3	15-8-2003	28-7-2003	12	11
4	28-7-2004	27-7-2004	12	12
5	11-1-2005	Activo	12	ACTIVO

Fuente: Elaborado por las investigadoras, retomando datos suministrados por el FDL 15-11-2005, del record del cliente.

Por otro lado, su éxito en el pago de sus cuotas, se debe a que busca cómo retener a sus clientes, averiguar en el mercado precios para no dar un precio injusto y, además, siempre tener el producto que buscan sus clientes.

Isabel siente que el cliente es lo primero, tanto así que aunque sea de manera muy sencilla, en la entrada del negocio tiene una fuente de agua helada para quitar la sed.

La cuota de pago para Isabel no es problema; ella y su socia tienen un salario asignado de C\$ 2,500.00 córdobas cada una y de C\$ 800.00 para la persona que trabaja medio tiempo.

"La cuota esta bien, porque no me afecta mucho", "...de las ganancias día a día apartan ellas...".

Con respecto a los intereses y la comisión de pago, Isabel sabe que entera 25% anual en intereses por el préstamo y que le dedujeron antes de entregarle una comisión, literalmente expresó "siempre nos quitan algo".

Con respecto a las garantías que puso para el préstamo, ella usó los muebles de su casa y además de un fiador.

Al evaluar la gestión de sus préstamos en el FDL, considera que el trámite es rápido y efectivo, pues "no tardan mucho".

Isabel ha recibido capacitación por parte del FDL y ésta ha sido para que pueda vender mejor. Sin embargo, considera que las capacitaciones no se adecuan a su sector, ya que por lo general son muy genéricas. Hay otras capacitaciones que no las ha recibido por falta de tiempo, debido a que hay mucho movimiento en el negocio y tienen poco personal para atender dicha demanda.

Impacto en el hogar de Isabel

En su casa Isabel ha construido un anexo y una cocina, esto incluso es algo que realizó recientemente en el año 2004.

Siente que su economía en el hogar es bastante estable, ya que suple necesidades básicas; puede pagar sin inconvenientes el colegio de su niña (C\$ 250.00 mensuales) y además garantizar los estudios superiores de su hija mayor.

Es de suma importancia recalcar que cada año sistemáticamente, se realiza una rutina de chequeo médico, pero por el momento no se le ha presentado ningún problema de salud en la familia.

Impacto personal en Isabel

Con respecto a quién toma las decisiones en el negocio, Isabel expresa:

"Lo hacemos juntas, mi socia-amiga y yo"

En cuanto a las decisiones en el hogar, ella las enfrenta sola, ya que es viuda y sólo está con sus hijas, quienes la apoyan de forma total en las labores domésticas.

Los sueños y metas que expresa Isabel están orientados al negocio y a su vida personal:

"Comprar mi propio local para el negocio, crecer más en el negocio introduciendo materiales de construcción, comprar una moto para viajar diario a casa y tener una cuenta de ahorro para el futuro"

Continuará.....

